



LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

- Synthèse du cadre théorique proposé par M. Cohen-Emerique -

LES TROIS PHASES DE LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

La communication interculturelle suppose trois phases :

1. La *décentration* : se connaître, se questionner soi-même ; être conscient de son système de références, de ses valeurs et croyances.
2. *Comprendre le système de l'Autre*, le questionner, lui donner de la valeur.
3. *Négocier et médier* en vue de construire une « plate-forme commune » interculturelle.

LA DÉCENTRATION

La décentration est le processus qui permet de prendre conscience et puis, de se mettre à distance de ses référents culturels fin de relativiser ses points de vue et jugements. Ainsi, il est possible d'accéder à une certaine mentalité culturelle qui n'est pas synonyme de négation de son identité mais, au contraire, une reconnaissance maîtrisée de son identité.

Il s'agit donc d'apprendre à porter un regard sur soi-même et ses propres cadres de références. La notion d'identité est le concept clé de ce travail. Comme dit précédemment, l'identité d'un individu renvoie non seulement à ces manières que l'individu partage avec d'autres issus de mêmes groupes sociaux mais aussi à des éléments qui lui sont singuliers car liés aux façons particulières avec lesquelles il agence et décline les différents éléments culturels acquis dans son parcours de vie, en fonction de ses dispositions physiologiques, cognitives et psychiques.

Ce travail de décentration permet également d'identifier les zones sensibles, ces régions de l'identité qui, lorsqu'on y touche, provoquent des réactions affectives (agressives ou de tristesse) très fortes qui peuvent rendre impossible toute communication.



Sur les « zones sensibles » : voir la « Fiche Élément théorique n°4 ».

LA COMPRÉHENSION DU SYSTÈME DE L'AUTRE

Comprendre le système de l'Autre consiste à faire preuve d'une attitude d'ouverture, d'un effort personnel de curiosité pour découvrir, au travers de l'observation et l'écoute attentive les façons de

penser, d'agir, de percevoir et de sentir telles qu'elles sont vécues et interprétées par tout individu et ainsi d'appréhender son cadre de référence et repérer ses « zones sensibles ».

Pour y arriver, Cohen-Emerique propose divers moyens :

- l'information par la lecture ou par des stages concernant la culture de l'Autre : important, mais pas suffisant, voire dangereux dans la mesure où cette approche peut renforcer les stéréotypes et occulter la variable d'appropriation individuelle de la culture ;
- s'informer auprès de son interlocuteur, car il est le premier et sans doute le meilleur informateur possible pour expliquer son cadre de références ;
- être attentif aux comportements non verbaux et au langage utilisé par les personnes ;
- enfin, « *donner du temps au temps car la découverte de l'univers de l'Autre, par intériorisation de ses codes de références tout en se décentrant des siens propres, ne peut se réaliser rapidement.* » (Cohen-Emerique, 1994).



Le travail de décentration et de compréhension de l'autre est un passage obligé pour identifier et combattre les préjugés et stéréotypes, les siens et ceux d'autrui.

LA NÉGOCIATION-MÉDIATION

La négociation-médiation *s'inscrit dans la phase de résolution des problèmes, dans la phase de crise lorsque les codes culturels en présence sont soit en grande distance, soit en opposition voire même en conflit et dans ce cas, on peut soit menacer nos propres identités, soit amener l'Autre à l'exclusion et à la déviance.*

Sans entrer de manière très approfondie dans les théories liées aux processus de négociation-médiation, il est nécessaire de reconnaître que :

- On se situe bien dans un conflit de valeurs.
- L'Autre doit être considéré comme un partenaire égal, nécessaire à la résolution du problème.
- Il faut accorder à l'Autre le même degré de rationalité qu'à soi.
- Le changement doit venir des deux parties.
- Il faut trouver l'interlocuteur valable et le bon support institutionnel.
- L'analyse interculturelle constitue la base de la négociation. Tout aspect personnalisé doit être évité.
- La valeur de la personne doit être reconnue. On ne cherchera pas le bien de la personne à sa place. Elle seule sait où se trouve son bien.
- Un pacte de non-violence assurera un bon déroulement à la négociation. La caricature doit absolument être évitée.
- La négociation interculturelle est une compétence professionnelle à développer progressivement par la pratique.